

## DAFTAR PUSTAKA

### Dokumen

Deputi Bidang Pelayanan Publik. 2015. Rencana Strategis Deputi Bidang Pelayanan Publik 2015-2019.

Jakarta : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan. 2009.

Standar Pelayanan Publik Langkah-langkah Penyusunan. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara

Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

### Buku

Brands , Robert F dan Martin J Kleiman. 2010. *A 10 Ten Step Program for Corporate Survival*. New York: John Wiley and Sons.

Charter, Martin dan Tom. 2007. *Key Conclusion from Sustainable Innovation Conferences 2003-2006*. UK: The Centre For Sustainable Design.

Deddy, Mulyadi. 2005. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta: Bandung

Elitan, Lena dan Lina . 2009. *Manajemen Inovasi Transformatif menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta.

Herdiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gaya Media.

Masdar, Sjahrazad, Asmorowati S, Irianto J. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.

Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif, edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung : Pustaka Setia.

Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang : Bayumedia.

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Yogyakarta: Aditya Media Publishing.
- Setijaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Medika Aksara Globalindo.
- Setijaningrum, Erna. 2017. *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik : Best Practice di Indonesia*. Surabaya : Airlangga University Press.
- Sinambela, Lijan poltak., dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sobari, Wawan dan Kawan-kawan. 2004. *Inovasi Sebagai Referensi Tiga Tahun Otonomi Daerah dan Otonomi Award*. Surabaya: Jawa Pos. Institute of Pro-Otonomi.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suparto, Wijoyo. 2006. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Tangklian, Hasel Nogi s. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Tjipto, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Bayu Media.
- Winarsih, Aptik., Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual. Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Winarsih, Aptik., Ratminto. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

### **Jurnal**

- Porter, Michael E.; Linde, C. (1995). "Grenn and Competitive: Ending the Stalemate". Harvard Business Review. **73** (5): 119–134
- Belz, Frank-Martin; Ken Peattie (2010). *Sustainability Marketing*. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd. [ISBN 978-0-470-51922-6](https://doi.org/10.1002/9781119955226)

### **Website**

- <http://dispendukcapil.gresikkab.go.id/inovasi/dokterkepo>  
<http://kamusbahasaindonesia.org/pelayanan> (2-03-2019 diakses pukul 23:27)  
[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)